TYRIMO „JURBARKO RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS“ REZULTATŲ ATASKAITA

ĮVADAS

Siekdama gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir stiprinti ryšį su bendruomene, Jurbarko rajono savivaldybės viešoji biblioteka 2026 m. kovo 2 d. – gegužės 4 d. vykdė lankytojų apklausą „Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis“. Tyrimas inicijuotas bendradarbiaujant su bibliotekos lankytojais, siekiant išsamiau suprasti jų patirtis ir lūkesčius lankantis bibliotekoje.

2026 m. kovo 2 d. buvo patvirtintas vyresniosios bibliografės Vaivos Kovalenkienės parengtas klausimynas, kuris tą pačią dieną paskelbtas bibliotekos interneto svetainėje *www.jurbarko-rvb.lt* ir socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje. Apklausos forma buvo pasiekiama per nuorodą: https://www.manoapklausa.lt/tk/1928064660/

Viešosios bibliotekos šiuolaikinėje visuomenėje atlieka ne tik informacijos sklaidos, bet ir kultūrinės, edukacinės bei socialinės erdvės funkciją. Todėl vartotojų pasitenkinimo tyrimai yra svarbi priemonė, leidžianti įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, identifikuoti stipriąsias veiklos sritis ir nustatyti galimus tobulinimo aspektus. Šioje ataskaitoje analizuojami Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų apklausos rezultatai, siekiant išsamiai įvertinti lankytojų patirtis ir lūkesčius.

Apklausoje dalyvavo 364 respondentai, užpildę pateiktą anketą. Analizė apima tiek kiekybinius rodiklius, tiek kokybinius komentarus, kurie leidžia giliau suprasti lankytojų nuomonę. Tyrimo ataskaitą parengė vyresnioji bibliografė Vaiva Kovalenkienė.

TIRIAMOJI DALIS

Respondentų charakteristika

Analizuojant apklausos dalyvių socialinę-demografinę struktūrą, matyti, kad bibliotekos paslaugomis aktyviausiai naudojasi moterys, kurios sudaro didžiąją respondentų dalį:

Jūs esate:

Vyras	55	15.3%
Moteris	305	84.7%
Viso atsakymų	360	

Amžiaus struktūra atskleidžia, kad didžiausią dalį sudaro vidutinio ir vyresnio amžiaus asmenys, ypač 50–69 metų grupės. Tai leidžia teigti, kad biblioteka išlieka itin reikšminga vyresnio amžiaus gyventojams kaip socialinė ir kultūrinė erdvė.

Jūsų amžius:

15-19 metų	33	9.2%
20-29 metai	15	4.2%
30-39 metai	51	14.2%
40-49 metai	56	15.6%
50-59 metai	75	20.8%
60-69 metai	82	22.8%
70 metų ir vyresni	48	13.3%
Viso atsakymų	360	

Darbo statuso analizė atskleidžia, kad daugiau nei pusė respondentų yra dirbantys, o tarp nedirbančiųjų reikšmingą dalį sudaro pensininkai. Tai leidžia daryti išvadą, kad biblioteka aptarnauja skirtingas socialines grupes, kurių poreikiai gali skirtis.

40. Jeigu 39-ame klausime pasirinkote laukelį „nedirbu“, pažymėkite Jums tinkamą atsakymą: (pasirenkamas klausimas)

Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose	7	4.5%
Bedarbis, ieškote darbo	26	16.6%
Pensininkas	74	47.1%
Studentas	5	3.2%
Moksleivis	26	16.6%
Dėl negalios	4	2.5%
Kita	15	9.6%

Bibliotekos lankymo dažnumas

Apklausos rezultatai rodo, kad biblioteka yra reguliariai lankoma įstaiga. Reikšminga dalis respondentų nurodė, kad bibliotekoje lankosi bent kartą per savaitę arba dar dažniau. Tai liudija apie stiprų vartotojų ryšį su biblioteka ir jos teikiamų paslaugų aktualumą kasdieniame gyvenime.

Tuo pačiu nemaža dalis lankytojų bibliotekoje lankosi kartą per kelias savaites ar mėnesį, kas leidžia teigti, kad net ir rečiau besilankantys vartotojai išlaiko nuolatinį ryšį su biblioteka. Labai retai besilankančių respondentų dalis yra minimali, todėl galima daryti išvadą, kad biblioteka iš esmės yra gyvybinga ir aktyviai naudojama bendruomenės erdvė.

Kaip dažnai naudojatės Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir (arba) jos padalinių paslaugomis?

Dažniau nei kartą per savaitę	71	19.8%
Kartą per savaitę	55	15.3%
Kartą per keletą savaičių	87	24.2%
Kartą per mėnesį	76	21.2%
Kartą per keletą mėnesių	47	13.1%
Kartą per pusę metų	10	2.8%
Kartą per metus	6	1.7%
Rečiau nei kartą per metus	7	1.9%

Pasitenkinimas bibliotekos infrastruktūra ir paslaugomis

Vertinant bibliotekos patalpas, matomas itin aukštas pasitenkinimo lygis. Dauguma respondentų nurodė, kad yra visiškai patenkinti aplinka, o tai rodo, kad bibliotekos erdvė atitinka lankytojų lūkesčius. Kokybiniuose komentaruose dažnai akcentuojama jauki atmosfera, modernumas, patogios skaitymo vietos bei bendras estetinės aplinkos patrauklumas. Tai leidžia teigti, kad biblioteka sėkmingai kuria patrauklią ir komfortišką erdvę lankytojams.

2. Ar esate patenkintas (-a) Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir (arba) jos padalinių paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

2.1 Bibliotekos patalpomis:

Visiškai patenkintas (-a)	301	83.8%
Labiau patenkintas (-a)	44	12.3%
Labiau nepatenkintas (-a)	5	1.4%
Visiškai nepatenkintas (-a)	0	0%
Nesinaudoju	1	0.3%
Neturiu nuomonės	8	2.2%

Bibliotekos darbo laikas taip pat vertinamas palankiai, tačiau šioje srityje išryškėja tam tikri iššūkiai. Nors dauguma respondentų yra patenkinti esamu darbo grafiku, dalis lankytojų išreiškė poreikį ilgesniam darbo laikui, ypač darbo dienomis ir savaitgaliais. Dirbantys asmenys pažymi, kad esamas darbo laikas ne visada leidžia patogiai pasinaudoti paslaugomis po darbo valandų.

4. Ar esate patenkintas (-a) Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir (arba) jos padalinių paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

4.1 Bibliotekos darbo laiku:

Visiškai patenkintas (-a)	306	85%
Labiau patenkintas (-a)	45	12.5%
Labiau nepatenkintas (-a)	3	0.8%
Visiškai nepatenkintas (-a)	1	0.3%
Nesinaudoju	1	0.3%
Neturiu nuomonės	4	1.1%

11) Darbo laikas tinkamas, tačiau atėityje būtų naudinga apsvarstyti ilgesnį darbo laiką bent vieną dieną per savaitę ypač šiltesniu metų laiku
12) Darbo laikas labiau pritaikytas nedirbantiems žmonėms.
13) Galėtų dirbti ilgiau, nes aplinka nuoatabi ir norisi joje buti, o Jurbarke vietu labai truksta.

Aptarnavimo kokybė yra viena stipriausių bibliotekos veiklos sričių. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad yra visiškai patenkinti darbuotojų kompetencija, paslaugumu ir bendravimu. Komentaruose dažnai pabrėžiama, kad darbuotojai yra malonūs, profesionalūs ir visuomet pasirengę padėti. Toks vertinimas rodo aukštą paslaugų kokybės lygį ir stiprų žmogiškąjį ryšį tarp darbuotojų ir lankytojų.

6. Ar esate patenkintas (-a) Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir (arba) jos padalinių paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

6.1 Bibliotekos aptarnavimo kokybė (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.):

Visiškai patenkintas (-a)	317	88.1%
Labiau patenkintas (-a)	35	9.7%
Labiau nepatenkintas (-a)	1	0.3%
Visiškai nepatenkintas (-a)	0	0%
Nesinaudoju	4	1.1%
Neturiu nuomonės	3	0.8%

Respondentai itin palankiai vertina bibliotekos orientacinę sistemą ir pasiekiamumą. Net 82,5 % apklaustųjų nurodė esantys visiškai patenkinti orientavimosi bibliotekoje priemonėmis, o 83,1 % – bibliotekos pasiekiamumu; neigiamų vertinimų abiem atvejais buvo labai nedaug.

Informacijos sklaida ir komunikacija

Informacijos sklaidos vertinimas atskleidžia, kad didžioji dalis respondentų yra patenkinti bibliotekos komunikacija. Ypač svarbus informacijos šaltinis yra socialinis tinklas „Facebook“, kuris yra pagrindinis komunikacijos kanalas daugeliui respondentų. Taip pat svarbūs informacijos šaltiniai yra bibliotekos svetainė (20,3 %) bei informacija iš draugų ar pažįstamų (17 %), o rečiausiai informacijos ieškoma spaudoje ir skelbimų lentoje.

12. Ar esate patenkintas (-a) Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir (arba) jos padalinių paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

12.1 Informacijos sklaida apie bibliotekos veiklą ir paslaugas (internetinė svetainė, „Facebook“ paskyra ir pan.):

Visiškai patenkintas (-a)	274	76.1%
Labiau patenkintas (-a)	50	13.9%
Labiau nepatenkintas (-a)	6	1.7%
Visiškai nepatenkintas (-a)	0	0%
Nesinaudoju	23	6.4%
Neturiu nuomonės	7	1.9%

Knygų ir leidinių pasiūla

Bibliotekos knygų pasiūla vertinama itin teigiamai – daugiau kaip du trečdaliai respondentų (68,1 %) nurodė esantys visiškai patenkinti, o dar 26,7 % apklaustųjų teigė esantys labiau patenkinti nei nepatenkinti. Tai rodo, kad bibliotekos fondas didžiajai daliai lankytojų yra aktualus, įvairus ir atitinkantis jų skaitymo poreikius bei lūkesčius. Nepasitenkinimą knygų pasiūla išreiškė tik labai nedidelė dalis respondentų: 2,2 % buvo labiau nepatenkinti, o visiškai nepatenkintų beveik nebuvo (0,3 %). Taip pat nedidelė dalis apklaustųjų knygų pasiūla nesinaudoja arba neturi nuomonės.

14. Ar esate patenkintas (-a) Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos ir (arba) jos padalinių paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

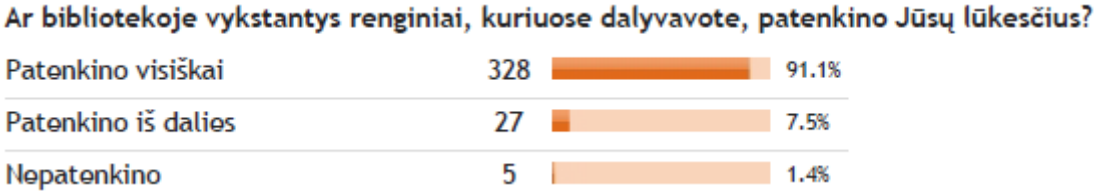
14.1 Bibliotekos knygų pasiūla:

Visiškai patenkintas (-a)	245	68.1%
Labiau patenkintas (-a)	96	26.7%
Labiau nepatenkintas (-a)	8	2.2%
Visiškai nepatenkintas (-a)	1	0.3%
Nesinaudoju	5	1.4%
Neturiu nuomonės	5	1.4%

Ryškesnė problema pastebima vertinant periodinius leidinius. Šioje srityje pasitenkinimo lygis yra žemesnis, o respondentai dažnai nurodo, kad leidinių pasirinkimas yra per siauras.

Renginiai ir edukacinė veikla

Bibliotekos organizuojami renginiai vertinami itin teigiamai. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad renginiai visiškai pateisino jų lūkesčius, o tai rodo aukštą renginių kokybę. Lankytojai ypač vertina edukacijas, knygų pristatymus ir parodas.



Analizuojant kokybinius atsakymus matyti, kad lankytojai norėtų dar didesnės įvairovės. Dažnai minimi pageidavimai organizuoti daugiau susitikimų su žinomais žmonėmis, renginius jaunimui bei inovatyvias veiklas, tokias kaip technologijų ar kūrybiniai užsiėmimai. Taip pat išryškėja poreikis renginius organizuoti patogesniu laiku, ypač po darbo valandų.

277) Žymūs žmonės
278) Jaunimui kažkas, koncertai gal
279) susitikimų su rašytojais
280) neįdomu
281) Norėtųsi daugiau susitikimų su rašytojais.
282) Pasiūlymų neturiu
283) Neturiu.
284) jau esu sakęs ir gyvai, kad reikia renginių nuo 18 valandos. ne visi spėja gryžt iš darbų

Bendras vertinimas ir lojalumas

Apklausos rezultatai rodo itin aukštą bibliotekos vertinimą. Didžioji dauguma respondentų rekomenduotų biblioteką kitiems ir planuoja lankytis ateityje. Tai liudija apie stiprų vartotojų pasitikėjimą ir lojalumą.

Ar rekomenduotumėte kitiems:

26.1 Apsilankyti Jurbarko rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir (arba) jos padaliniuose:

Rekomenduočiau	344	95.6%
Galbūt rekomenduočiau	8	2.2%
Nerekomenduočiau	1	0.3%
Neturiu nuomonės	7	1.9%

26.2 Edukacinį užsiėmimą Jurbarko rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir (arba) jos padaliniuose (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.):

Rekomenduočiau	303	84.2%
Galbūt rekomenduočiau	30	8.3%
Nerekomenduočiau	1	0.3%
Neturiu nuomonės	26	7.2%

Ar ketinate lankytis Jurbarko rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje ir (arba) jos padaliniuose ateityje?

Ketinu	338	93.9%
Galbūt ketinu	16	4.4%
Neketinu	3	0.8%
Neturiu nuomonės	3	0.8%

Respondentų komentarai atskleidžia, kad biblioteka suvokiama ne tik kaip knygų skolinimo vieta, bet ir kaip svarbus bendruomenės centras, kuriame vyksta įvairios kultūrinės ir socialinės veiklos. Tokia bibliotekos funkcija yra itin reikšminga regioniniu lygmeniu.

75) Labai jauki biblioteka, malonus personalas. Nuostabios šventinės drkoracijos ir parodėlės.
76) Viskas puiku!
77) Sėkmės ir ištvermės dirbant prasmingą darbą
78) Bibliotekos dabar tapo kultūros/renginių organizatoriais. Norėtųsi palinkėti mažesnėms bibliotekoms (padaliniams), ypač toms, kurios dar turi greta mokyklą ir mokinius, kad dar ilgai gyvuotų, kad renginiai būtų įvairesni, kad nenuleistų rankų (nes renginių finansavimas menkas).
79) Neturiu
80) Neturiu
81) Labai džiugu, kad biblioteka aktyviai organizuoja įvairias veiklas ir įtraukia bendruomenę. Linkiu ir toliau plėsti inovatyvias, vaikams ir šeimoms patrauklias veiklas.
82) sekmes jusu kolektyvui
83) Neturiu
84) pazintiniai filmai apie pasaulio ivykius
85) Pasiūlymų neturiu
86) Nieko
87) Linkiu, kad ir toliau užtektų kantrybės, vidinės ugnelės ir įkvėpimo tęsti šį gražų bei prasmingą darbą. Ačiū už pastangas kuriant gyvą, jaukią ir bendruomenei svarbią biblioteką.

Išvados

Apibendrinant galima teigti, kad Jurbarko rajono savivaldybės viešoji biblioteka yra aukštai vertinama ir svarbi bendruomenės dalis. Bibliotekos stiprybės yra aukšta aptarnavimo

kokybė, jauki aplinka ir kokybiški renginiai. Tuo pačiu išryškėja tam tikros tobulintinos sritys, susijusios su darbo laiko lankstumu, informacijos sklaida bei leidinių pasiūla.

Apklausos rezultatai parodė, kad lankytojai biblioteką vertina teigiamai, o pateiktos pastabos ir pasiūlymai padeda geriau suprasti jų poreikius bei bendrą naudojimosi bibliotekos paslaugomis patirtį.



ManoApklausa

Apklausos atlikimo sertifikatas
1928064660

Šiuo sertifikatu patvirtinama, kad

atliko apklausą
Jurbarko rajono savivaldybės viešosios bibliotekos vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausa

Apklausos atlikimo periodas: 2026-03-02 - 2026-05-04
Dalyvavusių respondentų kiekis: 364

Iveta Balode
ManoApklausa.lt direktorius